



Donostia · Bilbao · Madrid · Pamplona · Almedralejo · Sevilla · Querétaro

# **ADGD0015HV – EL CONFLICTO: METODOS DE RESOLUCION Y NEGOCIACION EFICAZ**

## **OBJETIVO GENERAL:**

Adquirir conocimientos en cuanto a la naturaleza de los conflictos en las organizaciones, las estrategias para su resolución y la negociación eficaz.

## **CONTENIDOS:**

### 1. INTRODUCCIÓN: EL CONFLICTO Y SUS CAUSAS

- 1.1. -Qué es un conflicto?
- 1.2. Tipos de conflicto
- 1.3. Causas del conflicto: causas personales, derivadas de las comunicaciones y estructurales o del entorno
- 1.4. Herramientas de diagnóstico
- 1.5. Secuencia de un conflicto
- 1.6. Comportamientos ante los conflictos

### 2. HABILIDADES PERSONALES PARA AFRONTAR CONFLICTOS

- 2.1. Habilidades en la resolución de conflictos
- 2.2. Habilidades de la personalidad inherentes a la persona
- 2.3. Habilidades de comunicación: escucha activa, saber preguntar, comunicación no verbal
- 2.4. Entrevistas
- 2.5. Persuadir y argumentar

### 3. ESTILOS DE COMUNICACIÓN

- 3.1. Barreras de la comunicación
- 3.2. Herramientas para la mejora de la comunicación
- 3.3. Premisas de la comunicación
- 3.4. Comunicación eficaz

### 4. HABILIDADES SOCIALES

- 4.1. Asertividad
- 4.2. Toma de decisiones

## 5. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 5.1. Secuencia de resolución de conflictos
- 5.2. Técnicas de resolución de conflictos
- 5.3. La negociación
- 5.4. La conciliación
- 5.5. La mediación
- 5.6. El arbitraje
- 5.7. Características de las técnicas de resolución de conflictos

## 6. LA NEGOCIACIÓN

- 6.1. Usos de la negociación
- 6.2. Aspectos a tener en cuenta en la negociación
- 6.3. Aspectos clave de la negociación
- 6.4. Cuándo podemos utilizar la negociación
- 6.5. Tipos de negociación
- 6.6. Variables en la negociación
- 6.7. Puntos clave en la negociación
- 6.8. Métodos de negociación
- 6.9. Estilos de negociación
- 6.10. Condiciones para la negociación
- 6.11. Tácticas de negociación
- 6.12. Tácticas de presión

## 7. LA NEGOCIACIÓN EFICAZ

- 7.1. Mejorar la eficacia
- 7.2. Negociación de principios
- 7.3. Factores en los que se apoya

## 8. CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIADOR EFICAZ

- 8.1. Factores intervinientes
- 8.2. Normas para negociar con éxito